

Klanttevredenheidsonderzoek

Houthoff Training & Coaching

23-04-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Houthoff Training & Coaching vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACHING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 300 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend "Maatwerk Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Open Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Coaching"
- Cedeo-erkend "Coach"
- Cedeo-erkend "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coaching

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Offerte				70%	30%
Uitvoering			10%	80%	10%
Coaches				60%	40%
Afronding				80%	20%
Organisatie en administratie				90%	10%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs/kwaliteitverhouding			20%	70%	10%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				70%	30%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Verschillende referenten kennen Houthoff Training en Coaching (Houthoff) al langer en hebben al vaker met ze samengewerkt. Anderen zijn door mensen binnen het eigen netwerk op Houthoff gewezen of hebben via een advertentie of internet contact opgenomen met Houthoff. "De website en de referenties geven je al gelijk een vertrouwelijke en gedegen indruk van het bureau", aldus een referent. Enkele anderen vinden dat de website wel iets moderner zou kunnen maar de informatie die erop staat geeft een goed beeld van het bureau. Het eerste gesprek vindt in alle gevallen plaats op de eigen werkplek van de deelnemer. Bij dit gesprek is de directie van Houthoff, de adviseur, de opdrachtgever en de deelnemer aanwezig. "Het is een open en aftastend gesprek, zonder verplichtingen naar de deelnemer toe", aldus een referent. Meerdere referenten vinden de manier waarop Houthoff dit gesprek opbouwt en voert erg prettig. Vooral omdat Houthoff de kunst verstaat dit gesprek op een hele professionele wijze te leiden waardoor alle inzichten op een integere wijze aan bod komen. "Er wordt ook goed geobserveerd of er een 'klik' ontstaat tussen de deelnemer en de coach", aldus meerdere referenten. De referenten zijn dan ook unaniem tevreden over de wijze waarop het voortraject wordt ingevuld.

Offerte

Het plan van aanpak is “duidelijk”, “helder opgesteld” en “een goede weergave van de afspraken zoals ze tijdens het intakegesprek zijn gemaakt”, aldus de referenten. De doelstellingen worden goed weergegeven en wijzigingen zijn altijd mogelijk. “Door verschillende oorzaken verliep het opstarten van het traject wat rommelig vanuit onze kant. Houthoff heeft echter het hoofd koel gehouden en ons op een uitstekende wijze weer op het juiste spoor gezet door met een uitstekend plan van aanpak te komen”, aldus een referent. “De kracht van Houthoff is de menselijkheid en het grote inlevingsvermogen waardoor zij zeer goed in staat zijn om op de juiste toon te communiceren”, aldus een andere referent. Een aantal referenten heeft in het voortraject meerdere offertes aangevraagd en hebben de keuze gemaakt voor Houthoff door een combinatie van verschillende factoren zoals hierboven genoemd en de prijs.

Uitvoering

De uitvoering van de coachingstrajecten is naar ieders tevredenheid verlopen. De gesprekken tussen de coach en de deelnemer vinden zowel in-company (op de werkplek van de deelnemer) als bij de adviseur thuis plaats. In deze gesprekken worden afspraken gemaakt en doelen bepaald. Aan het einde van een sessie krijgen de deelnemers vaak concrete opdrachten mee die zij gelijk in de praktijk kunnen oefenen zodat het geleerde snel ‘eigen’ gemaakt wordt. De referenten geven allen aan dat de gesprekken zeer goed zijn verlopen: “De opbouw in de gesprekken was duidelijk”, “De coach voerde de gesprekken vanuit een zeer professionele achtergrond maar met een warme persoonlijke invulling”, “Er was veel duidelijkheid zowel qua doelen die afgesproken zijn als ook de stappen om deze doelen te bereiken” en “De interactie tussen de deelnemer en de coach was uitstekend. Naar wat ik achteraf vernomen heb voelde de coach exact aan waar de prioriteiten lagen bij de deelnemer. Na een korte terugkoppeling naar mij hebben we het traject enigszins bijgesteld waardoor er veel meer resultaat behaald is dan we in het begin konden verwachten”. Eén referent geeft een drie als score, de deelnemer had meer praktische handvatten verwacht. De andere referenten vinden dat Houthoff voldoende praktische handvatten heeft geboden om ook in de praktijk met een “vernieuwde blik” aan de slag te gaan. Met de deelnemers is tussentijds regelmatig geëvalueerd en alle opdrachtgevers zijn, in het kort, van deze tussentijdse evaluaties op de hoogte gesteld. Bij sommige referenten heeft dit probleemloos tot aanpassingen binnen het traject geleid. “De kracht van Houthoff ligt absoluut in het meedenken met zowel de deelnemer als de opdrachtgever en de zeer persoonlijke aanpak van de coaches”, aldus een referent. Meerdere referenten geven aan dat zij over de wijze waarop Houthoff haar adviserende rol vervult erg tevreden zijn.

Coaches

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de het niveau en de kwaliteit van de coaches van Houthoff. In het bijzonder de manier waarop de coaches communiceren wordt door alle referenten aangehaald. Zo ook het gevoel van vertrouwen dat zij aan de deelnemers geven. “De open en eerlijke manier waarop de gesprekken gevoerd zijn geven een zeer vertrouwd gevoel”, “De respectvolle bejegening van de coach en de manier waarop hij mij liet inzien waar mijn sterke en zwakke punten liggen waren een bijzondere ervaring” en “De coach gebruikt geen moeilijke taal, doorspekt met vakjargon, maar gewoon begrijpelijk Nederlands”, zijn enkele uitspraken van tevreden referenten. Ook zijn de referenten van mening dat de coaches zich goed hadden voorbereid op de deelnemer en zijn omgeving. Enkele andere uitspraken die meerdere keren genoemd zijn: “Enthousiast en zeer kundig”, “Niet bang om tegengas te geven als dat nodig is” en “De uitstraling van de coach en de energie die hij had werkten zeer positief en motiverend.”

Afronding

Alle deelnemers hebben een eindevaluatie met de coach. Dit gesprek is bij de meeste deelnemers aan de hand van een schriftelijke eindrapportage gevoerd. Na dit gesprek krijgen de opdrachtgevers de terugkoppeling van de resultaten. “Dit gesprek is net zo verlopen als het eerste gesprek in het traject: zeer vakkundig, open en eerlijk”, aldus een referent. De opdrachtgevers geven aan dat in het eindevaluatiegesprek geen verrassende zaken naar voren komen. “Als er iets niet goed gaat of bijgesteld moet worden informeert Houthoff ons altijd tijdig en laat dit nooit liggen tot het laatste gesprek over een traject”, aldus een referent. Tijdens dit gesprek adviseert Houthoff de opdrachtgevers ook over een eventueel vervoltraject.

De meeste opdrachtgevers geven aan dat er na enige tijd nogmaals gebeld wordt door Houthoff op een belangstellende manier. “De interesse is ook nadien oprecht en niet alleen bedoeld als sales-call”, aldus een referent. Verschillende referenten geven aan dat er ondertussen nieuwe trajecten zijn gestart of dat dit in de toekomst zeker gaat gebeuren. De referenten zijn dan ook allemaal tevreden over de manier waarop Houthoff een traject afrondt.

Organisatie en administratie

Over de organisatie en administratie is iedereen tevreden. “Ze zijn goed bereikbaar”, “Je wordt vriendelijk te woord gestaan”, “Je wordt op korte termijn teruggebeld”, “Flexibel” en “Afspraken worden altijd nagekomen”, aldus de referenten. Ook de rekening is bij alle opdrachtgevers conform de afspraken verstuurd.

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer is naar ieders tevredenheid. Vooral de persoonlijke aanpak hiervan stellen de referenten zeer op prijs. “Een oprecht belangstellend telefoontje doet bij mij meer dan stapels nieuwsbrieven of brochures”, aldus een referent. Ook de andere referenten delen deze mening. Houthoff verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief naar haar relaties.

Prijs/kwaliteitverhouding

Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel, zij geven aan dat de prijs altijd lager mag. De andere referenten zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteit verhouding. “Reële prijs, de prijs is transparant en inzichtelijk en de kwaliteit is goed”, “Marktconform” en “De prijs is goed en de kwaliteit ook”, zijn enkele uitspraken van referenten.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Houthoff en het coachingtraject. De persoonlijke benadering en de professionaliteit worden door alle referenten genoemd. Ook de inzet van de coaches om de doelen te bereiken tijdens het traject worden door de referenten als zeer positief ervaren. “Het is een betrouwbare en professionele organisatie”, “De kunst om te motiveren en het beste eruit te halen beheersen ze bij Houthoff zeer goed” en “Ze zijn eerlijk, reëel en zonder poeha, waar tref je dit tegenwoordig nog. En ze zijn nog betaalbaar ook”, aldus enkele referenten. Enkele referenten geven aan dat zij het betreuren dat het traject is afgelopen. “Ik heb er zo ontzettend veel aan gehad en ik weet dat ik het nu zelf kan. Maar ik mis de gesprekken nog steeds, ik heb zoveel kracht bij mijzelf gevonden”, aldus een referent. Alle referenten zullen Houthoff zeker aanbevelen bij anderen of hebben dit al gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject				40%	60%
Organisatie en administratie				40%	60%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteit verhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Bij vier referenten is er geen trainingsmateriaal gebruikt
- ③ Alle trainingen zijn in-company verzorgd of op een door de referenten zelf geregelde accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Houthoff Training & Coaching (Houthoff) is bij meerdere referenten al langere tijd bekend. Door de goede ervaringen in het verleden hebben zij ook nu weer voor Houthoff gekozen. Anderen zijn via persoonlijke relaties of een advertentie op Houthoff geattendeerd en hebben vaak eerst op Internet verdere informatie gezocht. Allen geven aan dat de eerste (telefonische) contacten al gelijk erg soepel en professioneel zijn verlopen. "Het was een zeer aangenaam gesprek" en "Het werd mij al gelijk duidelijk dat de wens en visie van de klant bij Houthoff voorop staan", aldus twee referenten. Sommige referenten hebben aan een telefonische intake genoeg en krijgen daarna gelijk een voorstel toegestuurd. In de andere gevallen wordt er een afspraak gemaakt en komt het instituut met twee personen op bezoek. In alle gevallen was de toekomstige trainer hierbij aanwezig. Tijdens dit gesprek worden de wensen van de referenten besproken en de mogelijkheden die Houthoff kan bieden. "Het was een helder en duidelijk gesprek", "We wisten gelijk wat voor meerwaarde Houthoff voor ons zou kunnen hebben" en "Het was een open gesprek waarbinnen veel besproken is en de zaken helder zijn weergegeven", aldus enkele referenten. De "open manier van communiceren" en de "persoonlijke aanpak" worden door meerdere referenten genoemd en geprezen. Twee referenten geven aan dat er ook intake gesprekken zijn gevoerd met de individuele deelnemers, bij de anderen was dit niet nodig. Alle referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Houthoff het voortraject invult.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is naar ieders tevredenheid: "Helder en duidelijk omschreven", "Niet teveel tekst en wollige omschrijvingen maar gewoon goed leesbaar" en "Het was een goede samenvatting van ons gesprek met daarin voldoende mogelijkheden om het aan te passen naar onze visie en wensen", aldus verschillende referenten. De flexibiliteit binnen het programma wordt door meerdere referenten genoemd en als zeer prettig ervaren. De prijsopbouw is voor alle referenten duidelijk en klopt met de gemaakte afspraken. "Wij waren blij verrast met de offerte en de prijs en achteraf hebben ze het ook nog eens dubbel en dwars waargemaakt", aldus een referent.

Uitvoering

De referenten zijn zeer tevreden over de manier waarop Houthoff de trainingen uitvoert. De uitvoering is in alle gevallen conform de afspraken gegaan en meerdere referenten geven aan dat de uitvoering zelfs de verwachtingen heeft overtroffen. "Veel interactie en diepgang", "De behoeften en wensen die er in de groep waren werden goed opgepikt door de trainer. En hierop werd uitvoerig ingegaan" en "Zeer toegesneden op de praktijk en op onze organisatie", zijn enkele uitspraken van referenten die de tevredenheid illustreren. De afwisseling tussen theorie en praktijk is volgens alle referenten zeer goed ingevuld. Verschillende referenten zijn erg blij dat Houthoff niet alleen maar volgens de afgesproken 'regels' traint maar flexibel omgaat met wensen en ideeën die er binnen de groep zijn. "Dit maakt dat het zeer persoonlijke en uitdagende trainingen worden voor de deelnemers", aldus een referent. Binnen de trainingen worden er verschillende didactische vormen ingezet zoals: rollenspellen, groepsopdrachten en trainingsvormen met een acteur. "De inzet is echter altijd het bieden van een groot aantal praktische handvatten waar de deelnemers echt iets aan hebben tijdens het werk", aldus een referent. Bij de teambuildingstraining ligt de nadruk op het vormen van een team dat uit verschillende mensen bestaat, ieder met hun eigen talent en persoonlijkheid. "Teambuilding is bouwen aan een team en geen onderlinge competitie tussen verschillende teams binnen een groep. Dit was een echte eye-opener, hoe simpel het ook klinkt", aldus een referent. Alle referenten geven aan dat er tijdens de trainingsdagen voldoende tijd was om even stil te staan bij de bereikte doelen van de dag en te kijken op welke manier er verder gegaan moet worden. Deze tussentijdse evaluatie momenten waren voor de referenten erg waardevol. "Hierdoor kon er door de trainer snel geanticipeerd worden op de groep waardoor er veel verdieping ontstond", aldus een referent.

Opleiders

"De trainers van Houthoff zijn persoonlijkheden die op de juiste manier kennis kunnen overbrengen, en didactisch zeer sterk zijn", "Een zeer vakbekwame trainer en een warm mens", "Geboeid door het vak en door de mensen die hij iets wil bijbrengen" en "Hij kon de groep op zijn gemak stellen, ze boeien en ze zover krijgen dat ze zelf de input leverden voor hetgeen dat echt belangrijk was die dag", aldus enkele referenten. De didactische vaardigheden worden door alle referenten genoemd en gewaardeerd. Ook de wijze waarop de trainer met de deelnemers omging wordt door alle referenten zeer geprezen. "Hij had oog voor ieder individu binnen de groep", aldus een referent. Na een training werd er soms nog lang nagepraat met de trainer, ook was er voldoende gelegenheid om zelf vragen te stellen of een probleem naar voren te brengen. Alle referenten zijn dan ook (zeer) tevreden over de kwaliteiten van de trainers van Houthoff.

Trainingsmateriaal

Vier referenten hebben geen trainingsmateriaal gebruikt en onthouden zich van een score op dit onderdeel. Het trainingsmateriaal wordt tot een minimum beperkt aldus verschillende andere referenten. Meestal ontvangen de deelnemers een map of een syllabus. Hierin staat de theorie beknopt beschreven en is er ruimte om aantekening te maken of opdrachten uit te werken. De referenten zijn hierover tevreden en vinden het goed dat Houthoff zoveel aandacht besteed aan het oefenen met praktijkcases.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaats gevonden of op een door de referent geregelde accommodatie.

Natraject

Enkele referenten geven aan dat er aan het einde van een training een certificaat of bewijs van deelname aan de deelnemers overhandigd is. Maar bij de meeste referenten is dit niet het geval. Wel geven alle referenten aan dat er voldoende tijd was aan het einde van de training om te evalueren tussen de trainer en de deelnemers. Ook vullen de deelnemers een evaluatieformulier in. De resultaten hiervan worden in de eindevaluatie tussen Houthoff en de referent besproken. Tijdens deze eindevaluatie geeft Houthoff ook aan op welke manier de implementatie verder bevorderd kan worden of wat er eventueel als vervolgtraject aangeboden kan worden. "Niet op een opdringerige manier overigens, maar op een meedenkende en adviserende wijze", aldus een referent. Alle referenten geven aan dat de doelen, zoals in het voortraject besproken, zijn gehaald en dat de resultaten merkbaar zijn in de praktijk. "Het besef dat je samen een team bent en elkaar kunt vertrouwen maar ook zeker kunt aanvullen is bij ons goed doorgedrongen" en "Ik heb zoveel positieve reacties gekregen van de deelnemers en merk ook dat ze er echt iets aan hadden in de dagelijkse praktijk", aldus twee referenten. Alle referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de invulling van het natraject.

Organisatie en administratie

De referenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van Houthoff. Telefonisch is het instituut goed te bereiken en de referenten krijgen snel de gevraagde informatie toegestuurd. Ook per email is Houthoff goed te bereiken. "Je wordt vriendelijk en goed te woord gestaan" en "Men is zeer behulpzaam en zeer servicegericht", aldus twee referenten. De flexibiliteit van Houthoff is groot en men probeert er alles aan te doen als er bijvoorbeeld een afspraak of datum verzet moet worden. De facturen kloppen met de afspraken. "Als er eens een foutje in staat wordt het snel opgelost", aldus een referent.

Relatiebeheer

Unaniem zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van Houthoff. De referenten krijgen met enige regelmaat een nieuwsbrief en er is geregeld telefonisch contact. Verschillende referenten hebben een vaste contactpersoon binnen Houthoff en vinden dat de contacten op een "prettige", "persoonlijke" en "professionele" wijze verlopen. "Ze zijn oprecht geïnteresseerd in onze organisatie en wat de resultaten zijn op langere termijn na afloop van de training", aldus een referent. Ook over de frequentie van contactmomenten zijn de referenten zeer te spreken.

Prijs-kwaliteit verhouding

Over de prijs-kwaliteit verhouding zijn alle referenten (zeer) tevreden. "De prijs is absoluut goed als je hem afzet tegen de kwaliteit" en "Ze zitten zeker niet aan de bovenkant qua prijs terwijl de kwaliteit goed is", zijn twee uitspraken van deze referenten. Ook de anderen beamen dit en vinden dat Houthoff een scherpe prijs kan bieden voor trainingen van een hoge kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Verbeterpunten kunnen de referenten niet noemen. Zij zijn unaniem dan ook (erg) tevreden over de trainingen en de samenwerking met Houthoff. De volgende zaken worden verschillende keren genoemd door de referenten: "Grote deskundigheid bij de trainers en mevrouw Houthoff", "Inlevingsvermogen en persoonlijke betrokkenheid", "De kleinschaligheid van het bureau waardoor er korte lijnen zijn in de communicatie", "Flexibiliteit", "Betaalbaarheid" en "Ze komen de gemaakte afspraken na". Eén referent zegt het volgende over zijn tevredenheid: "De trainers van Houthoff kunnen een vertrouwelijke sfeer creëren tijdens de uitvoering waardoor de deelnemers zich zeer betrokken voelen bij het verloop van de training. Je ziet opeens mensen verantwoordelijkheden nemen zonder dat ze daarop gewezen worden, puur vanuit zichzelf voor de groep maar ook voor de trainer. Erg mooi om mee te maken." Iedereen zal Houthoff aanbevelen aan anderen en of hebben dit al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur Mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Houthoff Training & Coaching op 23-04-2008.

Algemeen

Onder het motto "krachtig in het contact maken met ieders (verborgen) talenten" profileert Houthoff Training & Coaching zich als een trainings- en coachingsbureau dat gespecialiseerd is op het gebied communicatie, management, carrière en zelfmanagement. Naast in-company trainingen kunnen klantorganisaties ook voor open trainingen, assessments, workshops, outplacement en coaching bij Houthoff Training & Coaching terecht. Het bureau prefereert maatwerktrajecten waarbij het opleidingsvraagstuk van de klant wordt omgezet in een specifiek op de klantorganisatie toegespitste best passende oplossing. Zo wordt verankering van het geleerde in de werksituatie gerealiseerd. Tevens biedt maatwerk het bureau de mogelijkheid een duurzame relatie met haar klanten op te bouwen. Het bureau heeft ook internationale klanten en voor hen sinds kort ook op internet een Engelstalige site gelanceerd.

Kwaliteit

Een uitgebreide vooranalyse leidt tot een maatwerkproduct dat goed aansluit bij de wensen van de klantorganisatie. Van het eerste contact af aan wordt een goede klik als essentieel beschouwd voor het welslagen van een trainings- of coachingstraject. In het eerste persoonlijke gesprek, gevoerd door de directie of de salesmanager, wordt dan ook veelal de beoogde trainer of coach al voorgesteld om te zien of er daadwerkelijk van een klik sprake is. Zo'n 25 senior trainers en coaches heeft het bureau aan zich weten te binden. Hun deskundigheid en vaardigheden zijn bepalend voor het gezicht van het bureau. Naast levens- en werkervaring in zowel profit- als non-profit organisaties zijn ook het vermogen om mee te denken en in te spelen op zich voordoende situaties eigenschappen die onontbeerlijk worden geacht. Professionalisering van de trainers en coaches is een constant aandachtspunt van het bureau. Zo vinden regelmatig intervisie- en netwerkbijeenkomsten plaats en worden workshops georganiseerd waarin een bepaald thema centraal staat. Verder bieden de evaluaties het bureau de mogelijkheid, indien nodig, alert in te spelen op eventuele bevindingen.

Continuïteit

Houthoff Training & Coaching heeft in de loop van haar 12-jarig bestaan met veel klanten een band opgebouwd en kent ook een zeer trouw klantenbestand. Ook hebben steeds nieuwe klanten het bureau weten te vinden zodat nog steeds van een gestage groei sprake is. Houthoff streeft continu naar innovatie. Er wordt alert ingespeeld op ontwikkelingen van en signalen uit de markt. De trainingen "interculturele communicatie", MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) en het "Heartmath Stress Reductie Programma" zijn hier enkele voorbeelden van. Ook organiseert het bureau 'ontbijtsessies' waarvoor sprekers worden uitgenodigd die deelnemers prikkelen tot nadenken en hen in de gelegenheid stelt te netwerken. Op basis van het uitermate goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft, het enthousiasme en de gedrevenheid van het management, de gevestigde naam in de markt en het hoge kwaliteitsbesef, acht CEDEO de continuïteit van Houthoff Training & Coaching voor de komende periode dan ook gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals reeds opgemerkt besteedt Houthoff Training & Coaching veel aandacht aan het voortraject. Voorafgaand aan de trainingen krijgen de deelnemers vaak vragenlijsten opgestuurd waarin zij hun persoonlijke leerdoelen kunnen aangeven en voorbeelden kunnen aandragen van zaken die zij graag verbeterd willen zien. Daarenboven becijferen zij hun eigen gedrag. Na afloop van de trainingen, waarin dus gewerkt wordt met casuïstiek en waarin ook daadwerkelijk geoefend kan worden, eventueel met inzet van een acteur en/of video, dienen zij zichzelf opnieuw te beoordelen en een persoonlijk actieplan op te stellen. Na verloop van tijd wordt vanuit het bureau contact met hen opgenomen. Terugkombijeenkomsten kunnen worden georganiseerd om een verdiepingsslag te maken of zaken verder aan te scherpen. Tenslotte mag niet onvermeld blijven het recent gelanceerde Houthoff Magazine waarin diverse onderwerpen verder worden uitgediept en waardoor relaties op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen binnen het bureau.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu